

Nachhaltigkeitsbericht 2010

aytour | Prinzenweg 6a | 82319 Starnberg



aytour

Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmensportrait	3
1.1. Finanzen	3
1.1. 1. Umsatz	4
1.1.2. Ausgabenstruktur	4
1.2. Reiseangebote	5
2. Nachhaltigkeit im Unternehmen	5
2.1 Leitbild	6
3. Verantwortung für Kunden	7
4. Umwelt	9
4.1. Wasserverbrauch	9
4.2. Stromverbrauch	9
4.3. Heizenergieverbrauch	9
4.4. Mobilität	10
4.4.1. Dienstreisen	10
4.4.2. Pendelverkehr	11
4.5. Beschaffung	12
4.6. Papierverbrauch	12
5. MitarbeiterInnen	13
6. Verantwortung für die Gesellschaft	15
7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette	15
7.1 Angebotsgestaltung	15
7.2 Leistungsträger	16
7.2.1 Partneragenturen	16
7.2.2 Unterkunft	17
7.2.3 Reiseleitung	18
7.2.4. Transport	18
IMPRESSUM	19
Kernindikatoren	20
Anhang: Verbesserungsprogramm	21

Datenbasis: 2008

1. Unternehmensportrait



Erste Berührungspunkte mit Ayurveda hatte der Firmengründer und Inhaber Uwe Endres bereits Anfang der 90iger Jahre zum Ende seines Tourismus-Studiums. In seiner Diplomarbeit zum Thema Gesundheitstourismus setzte er sich u.a. auch mit verschiedenen Gesundheitssystemen und -alternativen Heilmethoden auseinander. Nach einer einjährigen Projektarbeit bei einer Unternehmensberatung erfolgte die erste Reise nach Sri Lanka, verbunden mit einer eigenen Ayurvedakur. Dank dieser positiven und überzeugenden Erfahrungen erkannte Uwe Endres das mögliche Potential Gesundheit und Urlaub miteinander zu verbinden und dies auch touristisch auf professionelle Beine zu stellen: die Gründung von aytour war die Folge. Aytour war damit der erste Ayurveda-Spezialveranstalter in Deutschland.

Schon bald wurde diese neue Form des Urlaubs in bestimmten Kreisen weiterempfohlen und auch die Zahl der festen Stammgäste wuchs schnell an. Zahlreiche Presseartikel über das junge Unternehmen und die neue Art des Reisens halfen anfangs sehr. So kamen in Kürze Ayurveda-Häuser in Indien, Sri Lanka und Spanien mit ins Programm. Aber auch der Wellness-Trend der letzten Jahre trug dazu bei, dass Ayurveda kein Fremdwort mehr war und immer mehr Gäste die ganzheitliche Naturheilkunde für sich entdeckten. So konnte aytour als Einzelfirma bis heute dank eines kontinuierlichen Wachstums seine Marktführerschaft im Bereich Ayurveda-Reisen ausbauen. Man gewann zwischen 2007 und 2009 dreimal in Folge den renommierten und auf der ITB mit großer Feier verliehenen Ehren-Preis als erfolgreichstes Unternehmen im Bereich Ayurvedakuren als Spezialthema für Sri Lanka Reisen.

Aytour hat aufgrund seiner Stellung im Markt einige Ayurvedahäuser exklusiv unter Vertrag und hat eigene Pachtbetriebe in Sri Lanka. Zudem nimmt aytour nur ausgewählte und getestete Ayurvedahäuser unter Vertrag.

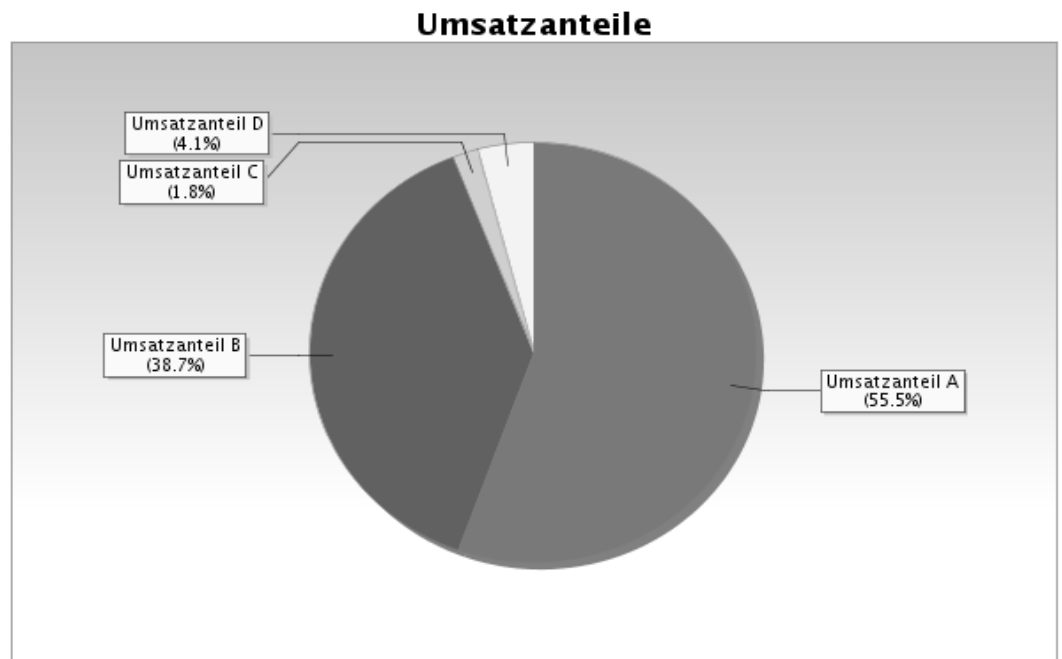
Aytour wird als Einzelfirma mit Sitz in Starnberg geführt. Neben dem Firmeninhaber besteht das Team von aytour im Kernbereich aus vier festen, erfahrenen und langjährigen Mitarbeitern, unterstützt von der mitarbeitenden Ehefrau. Sämtliche Bereiche wie Presse, Buchhaltung, Computer- und Internetwartung werden über exklusive externe Partner abgewickelt, so dass sich das aytour-Team einzig der intensiven Beratung der anspruchsvollen Ayurvedakurreisenden widmen kann.

1.1. Finanzen

Das Unternehmen wird als Einzelfirma ohne jegliche Kredite und fremde Abhängigkeiten vom Inhaber und Gründer geführt, der zu 100% die Verantwortung trägt. Seit der Gründung unterliegt aytour einem geordneten, kontinuierlichen Wachstum. Die Gewinne werden im Unternehmen investiert.

1.1. 1. Umsatz

Das Unternehmen hat sich rein auf Ayurvedakuren spezialisiert. Das Hauptzielgebiet ist Sri Lanka, gefolgt von Indien, den beiden Ursprungsländern des Ayurveda. Ergänzend werden Ayurvedakuren in Europa, dem arabischen Raum und den Malediven angeboten. Kleinere Umsatzanteile entfallen zudem auf Ergänzungsprogramme wie Rundreisen, Stop-over- Programme oder Badeanschlusaufenthalte.



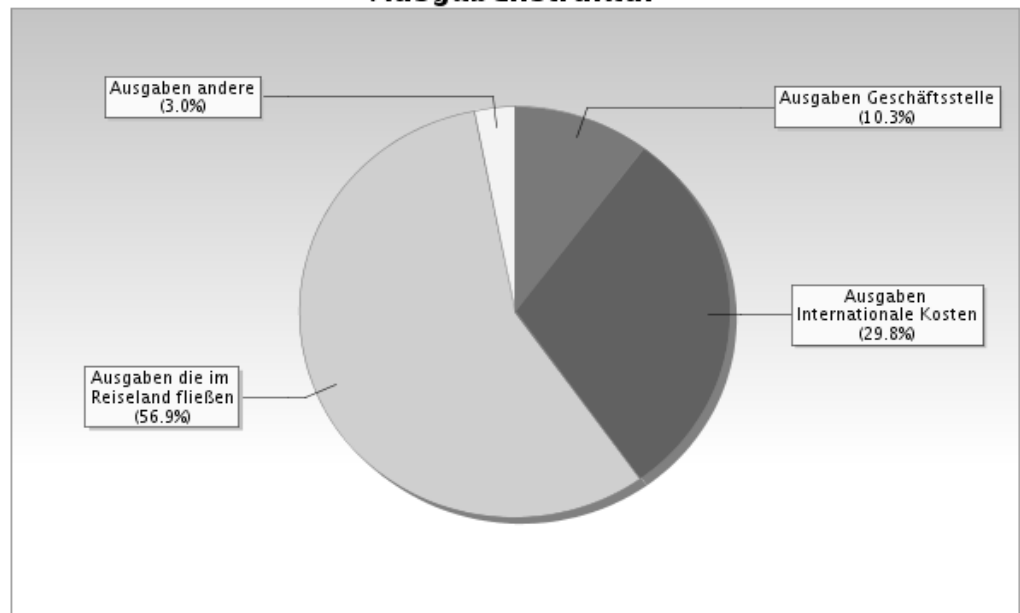
Bezeichnung der Umsatzanteile

	Umsatzanteil A	Umsatzanteil B	Umsatzanteil C	Umsatzanteil D
Bezeichnung	Sri Lanka	Indien	Europa	sonstige

1.1.2. Ausgabenstruktur

Der größte Anteil der Kosten geht in die Zielgebiete. Internationale Kosten sind zu über 95% den Flugpreisen geschuldet. Auch bei den Flugkosten legt aytour bei der Zusammenarbeit mit dem Homecarrier SriLankan Airlines den Schwerpunkt auf lokale Wertschöpfung.

Ausgabenstruktur



1.2. Reiseangebote

Ayurvedakuren werden zum größten Teil alleine durchgeführt. Aytour legt Wert auf authentische Ayurvedakuren mit einem Mindestaufenthalt von 14 Tagen. Zusätzlich wurden in den letzten Jahren besonders Langzeitaufenthalte von 4 Wochen gefördert. Dies macht sich jedoch erst in den Buchungszahlen von 2009 bemerkbar.

Anzahl der Reisenden und Reisedauer getrennt nach Individual- und Gruppenreisen.

	Gruppenreisen	Individualreisen
Anzahl der Reisenden		1978
durchschnittliche Reisedauer		17,07

2. Nachhaltigkeit im Unternehmen

CSR-Beauftragte bei aytour ist Simone Endres.





2.1 Leitbild

Unser Thema "Ayurveda"...

Wir konzentrieren uns auf unsere Stärken.

Als Spezialreiseveranstalter für Ayurvedakuren waren wir in Deutschland die ersten, die diese sehr speziellen Reisen angeboten haben. Wir wollen uns auch künftig anhand eines kompetenten und erfahrenen Expertenteams einzig und allein dem Thema professioneller, authentischer Ayurvedakuren widmen, denn von der Wirksamkeit der alten, ganzheitlichen Naturheilmethoden sind wir überzeugt. Durch die Konzentration auf das Thema "Ayurveda" können wir uns in diesem Bereich ständig weiterbilden und sind als Exklusiv-Partner für die besten Ayurvedahäuser gefragt.



Für unsere Kunden bedeutet dies, dass sie aus unserem umfangreichen Pool an guten Ayurvedahäusern das jeweils passende Haus aussuchen können. Unsere individuellen Angebote sowie ausgewählte Anschlussprogramme vor oder nach der Ayurvedakur bieten unseren Kunden somit maßgeschneiderte Reisen "aus kompetenter Hand".



Unsere Partner...

Wir legen großen Wert auf Zuverlässigkeit und Qualität der Leistungsträger.

Alle Häuser werden deshalb regelmäßig von uns persönlich mehrmals im Jahr und von verschiedenen Mitarbeitern bereist und geprüft. Fester Bestandteil sind auch eigene Ayurvedakuren von mind. zwei Wochen. Aytour unterstützt und fördert seine Mitarbeiter diesbezüglich auch finanziell. Nur wenn wir selbst von der Authentizität der Kuren überzeugt sind, nehmen wir diese in unser Programm auf. Wir arbeiten mit renommierten Linienfluggesellschaften zusammen, die alle mehrmals die Woche fliegen. Bevorzugt werden die nationale Fluggesellschaft Sri Lankas und arabische Gesellschaften mit einer jungen kerosinsparenden und komfortablen Flotte. Deutsche Charterfluggesellschaften werden grundsätzlich nicht angeboten. Wir bieten unseren Kunden somit ein hohes Maß an Flexibilität in Verbindung mit ökologischer Verantwortung durch die Vorauswahl der Partner.



Unser Service...

Unser oberstes Ziel sind zufriedene Kunden.

Wir versuchen schon bei der Reiseplanung durch ausführliche Gespräche und kompetente Beratungen das jeweils passende Ayurveda-Haus für den einzelnen Kunden zu finden.



Bei Problemen vor Ort helfen unsere Partneragenturen jederzeit weiter und versuchen schnellstmögliche Abhilfe zu schaffen. Zusätzlich sind wir über unsere 24-Stunden-Notrufnummer rund um die Uhr erreichbar. So können wir gerade bei unseren medizinisch orientierten Reisen auf krankheitsbedingte Reiseabbrüche oder auch Reiseverlängerungen jederzeit schnell reagieren.





Zufriedene Kunden sind für aytour nicht nur Kunden, die mit den Hotel-, Transfer- und Agenturleistungen zu 100% glücklich waren. Vielmehr ist es oberstes Ziel durch Ayurveda die Gesundheit unserer Kunden zu erhalten und eine neue gesündere Lebensweise zu fördern.



Unser Denken und Handeln...

Wir tragen für uns und die Menschen in den Zielgebieten eine Verantwortung. Unser Mitarbeiterteam ist langsam, aber stets in Anlehnung der Geschäftslage gewachsen. Neben fachlicher Kompetenz ist uns bei der Auswahl auch die persönliche und soziale Situation wichtig.



Unsere Arbeit erhält nicht nur die meist kleinen, persönlich geführten Ayurveda-Häuser, sondern ernährt auch die verhältnismäßig hohe Zahl an Beschäftigten, Lieferanten (Fischer, Gemüsehändler, Wäschereien, Schreinereien, etc.) sowie deren jeweilige Familien. Dezent weisen wir auf Hilfsprojekte in den jeweiligen Regionen hin, die alle persönlich von uns beurteilt und kontinuierlich gefördert werden.



Wir wissen, dass wir als Fernreiseveranstalter durch die Flüge ins Zielgebiet einen hohen CO₂-Ausstoß verursachen. Wir sind uns dieser Verantwortung bewusst und reagieren darauf. Wir weisen beim Buchungsprozess aktiv auf "atmosfair" hin. Dabei können und sollen die aytour-Kunden bewusst mit dem einzigen, wissenschaftlich qualifizierten Programm zum Ausgleich der Klimabilanz finanziell beitragen. Des Weiteren bieten wir aktiv Langzeitaufenthalte an, um die Emissionen pro Reise zu relativieren.

Aytour ist Mitglied im "forum anders reisen". Durch die konkrete Unterstützung der Unternehmensleitung sind wir diesem Zusammenschluss mittelständischer, ökologisch und sozial verantwortlicher Unternehmen eng verbunden.

Aytour - Leben ist jetzt.

3. Verantwortung für Kunden

Aytour bittet jeden Kunden nach der Rückkehr ein Feedback zu den Erfahrungen und Leistungen der Reise abzugeben. Hierfür hat der Kunde mehrere Möglichkeiten: zum einen besteht die Teilnahme an einer online-Befragung über ein professionelles Online-Marktforschungsinstitut. Des weiteren können formlose E-mails, Kommentare im Gästebuch als auch Anrufe für das Feedback genutzt werden. Der Kundenzufriedenheitsindex und die Rücklaufquote beziehen sich rein auf die nachweislich messbare Online-Befragung und deren Abschlussfrage "Wie zufrieden sind Sie mit der Reise insgesamt?". Die formlosen Rückmeldungen können wir erst in den künftigen Auswertungen mit einfließen lassen. Die Bewertung von aytour als Reiseveranstalter und die medizinischen Leistungen wurden von den Kunden höher bewertet. Schlechter fiel teilweise die Bewertung der einzelnen Unterkünfte aus.

Hier ein paar Auszüge aus unserem Gästebuch:

"Das Austrian ist ein wirklich sehr schönes Haus in perfekter Umgebung. Die Betreuung medizinisch - und auch das Drum Herum betreffend - war ausgezeichnet. Dieses Haus würde ich jederzeit weiterempfehlen!

Ein Verbesserungsvorschlag: Wenn der Flug ab Colombo so früh wie unserer geht (9h morgens), Info an die Kunden, dass eine Anreise einen Tag vor Abflug nach Colombo eventuell Sinn macht.

Kompliment auch an Frau Wildscheck fuer Ihre Courage und Ihr Engagement."

"Hallo liebes Aytour-Team,

wir sind wieder zurück von der Kur und denken gern an Kaddapuram.

Vielen Dank zunächst für die professionelle Organisation der Reise, es hat alles sehr gut geklappt.

Kaddapuram werden wir weiterempfehlen wegen der absoluten Ruhe und Ursprünglichkeit dieses Ortes, was eine Besinnung erst ermöglicht. Gibt es tatsächlich noch Orte, die so wenig touristisch besiedelt sind...wir haben es genossen.

Für Ihr Team haben wir keine Verbesserungsvorschläge, es war alles bestens organisiert."

"Ich komme gerade von meinem zweiten Aufenthalt im Oasis zurück. Die sogenannte Nebensaison hat ihr speziellen Reize und ich kann sie wärmstens empfehlen. Die Atmosphäre ist noch familiärer und die Betreuung noch persönlicher und noch intensiver - und das Klima ist genau so gut wie zur Hauptsaison. Suresh Fernando und sein gesamtes Team haben sich wieder einmal übertroffen. Ich selbst habe 40 Jahre in der internationalen Hotellerie gearbeitet - dieses Hotel ist ein Beispiel was Gastfreundschaft und Service betrifft. Ich habe mich rundum wohl gefühlt und habe Körper, Seele und Geist "restauriert". Ich danke den Aytour und Oasis Teams für diese kostbare Zeit. Ich werde sie weiter empfehlen - und ich werde wieder kommen. HERZLICHEN DANK."

Indices

	Prozent
Zufriedenheitsindex Kunden	66,43
Index zur Qualität der Kundeninformation	71

Betreuerschlüssel (Gruppengröße pro Betreuer)

Anzahl der Reisenden pro Betreuer	Nur Individualreisende
-----------------------------------	------------------------

4. Umwelt

Die Bürofläche beträgt 80,5 m².

CO₂ Emissionen

	CO ₂ Emissionen Gesamt	CO ₂ pro Mitarbeitenden
Tonnen	37.41	7.48

4.1. Wasserverbrauch

Wasserverbrauch

m ³
144.0

4.2. Stromverbrauch

Aytour bezog im Jahr 2008 den Strom aufgrund des Vorvertrages von E-on Bayern mit einem Energiemix von 42% Kernkraft, 36% fossilen und sonstigen Energieträgern und 22% aus erneuerbaren Energien. Der CO₂ Äquivalent beträgt 304 g/kWh.

Der Inhaber plant wie im privaten Bereich den Wechsel auf Ökostrom des Anbieters Lichtblick.

Stromverbrauch

kWh
16931.0

4.3. Heizenergieverbrauch

Der Heizölverbrauch lässt sich im Jahr 2008 nicht ermitteln, da vom Vormieter Heizöl übernommen wurde. Das Bürogebäude wird nur von aytour genutzt, so dass bei den Heizölkäufen die Kosten direkt von aytour beglichen wurden. Ein genauer Stand der Tankfüllung wurde am Jahresende nicht berechnet. Die Ermittlung des genauen Verbrauchs ist für das Jahr angestrebt. Ein Wechsel von Heizöl auf einen anderen Energieträger ist in diesen Räumen aufgrund des Mietverhältnisses nicht möglich.

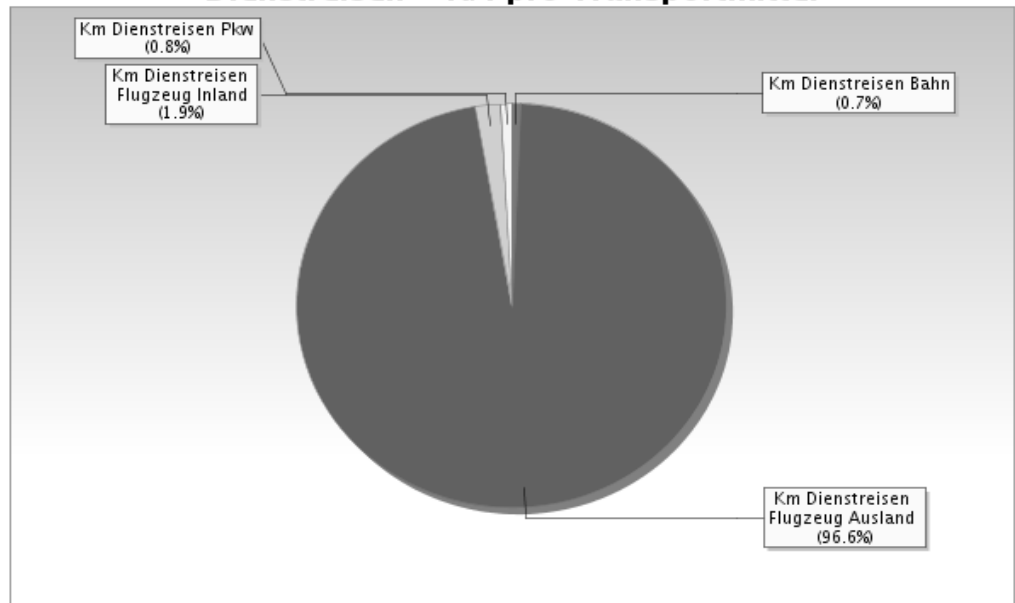
4.4. Mobilität

Die Wege innerhalb Starnbergs wie Post, Bank, etc. werden fast ausschließlich zu Fuß oder per Fahrrad erledigt.

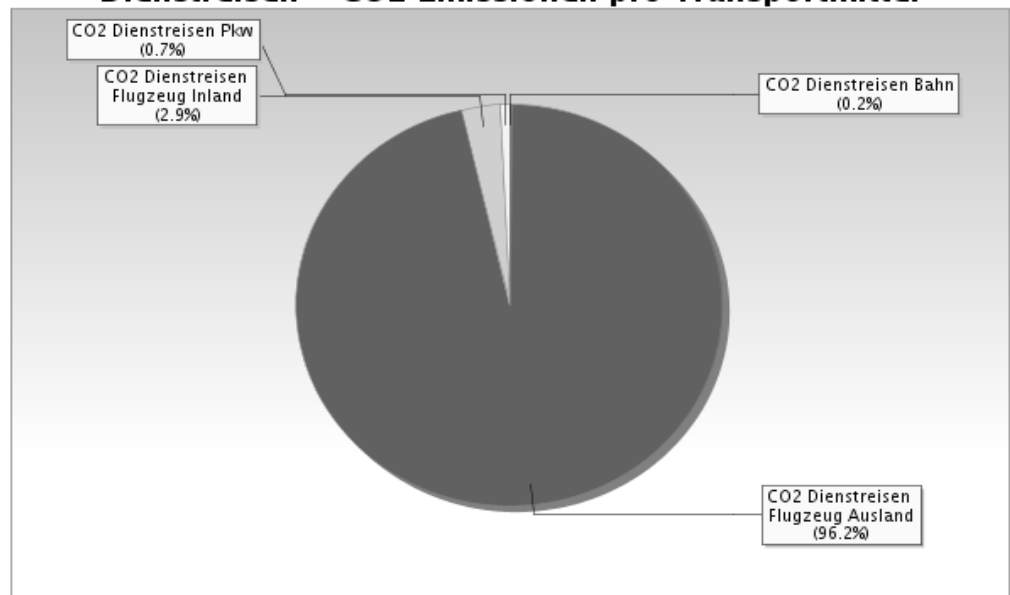
4.4.1. Dienstreisen

Da der Angebotsschwerpunkt in Sri Lanka und Indien liegt und es speziell bei Ayurvedakuren im Rahmen der Qualitätssicherung regelmäßiger Kontrollen und Besuche bedarf, ist der Anteil der Auslandsflüge vergleichsweise hoch.

Dienstreisen – KM pro Transportmittel



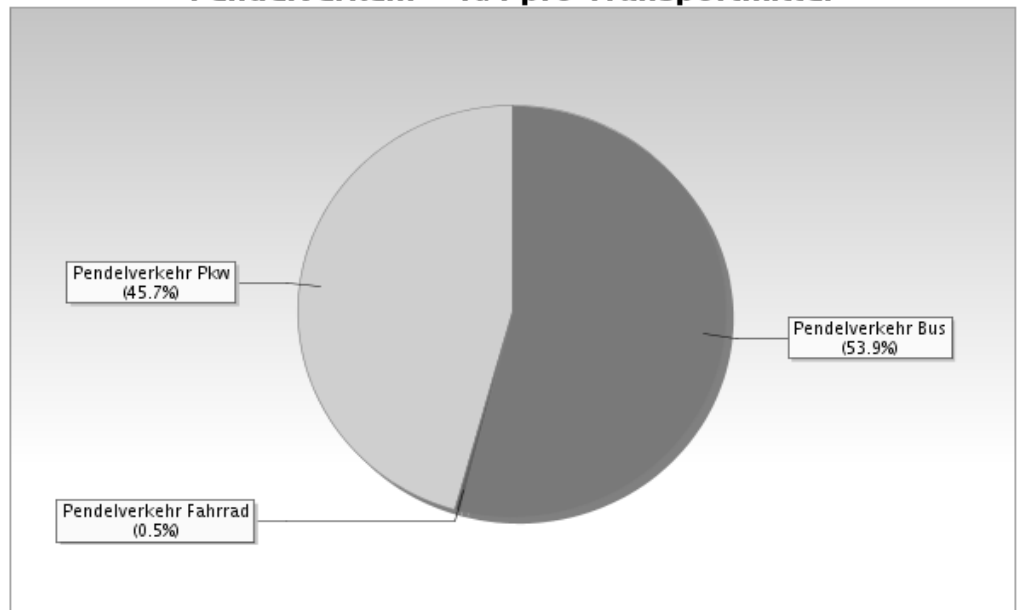
Dienstreisen – CO2 Emissionen pro Transportmittel



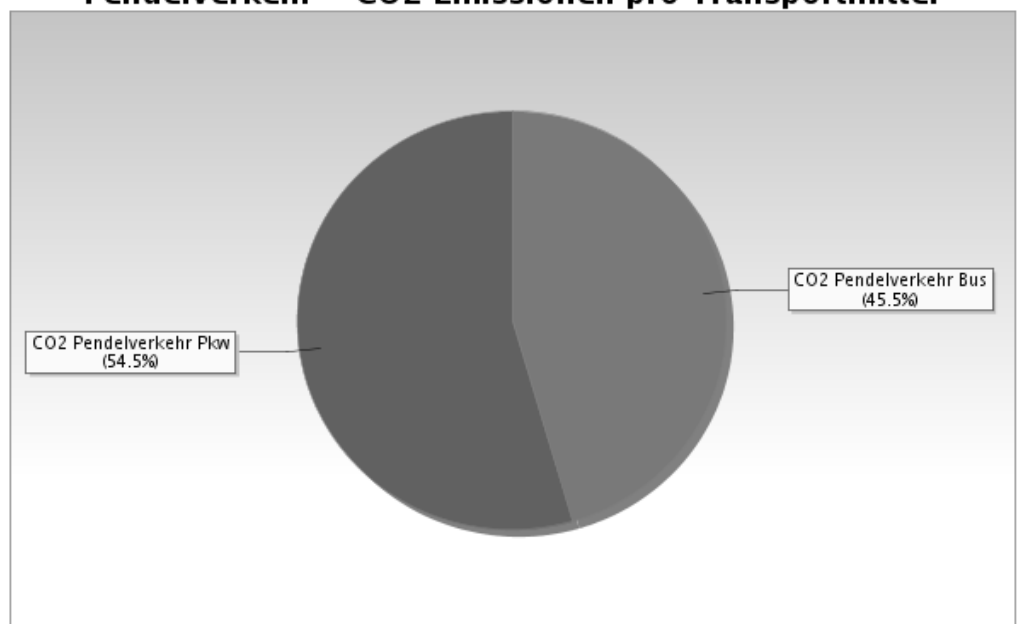
4.4.2. Pendelverkehr

Sämtlichen Mitarbeitern werden ÖPNV-Tickets angeboten. Bisher nutzen zwei der vier Festangestellten dieses Angebot ausschließlich; die beiden anderen Mitarbeiter teilweise.

Pendelverkehr - KM pro Transportmittel



Pendelverkehr - CO2 Emissionen pro Transportmittel



4.5. Beschaffung

Bei der Beschaffung des Büromaterials wurde bisher zu wenig auf ökologische bzw. faire Produkte geachtet. Dies ist vor allem einem eingefahrenen Verhalten (z.B. langjährige Lieferantenbeziehung, Produkte, die man schon immer bestellt hat, usw.) zuzuschreiben. Lediglich bei der Papierwahl des Prospektes wurde FSC-zertifiziertes Papier gewählt.

Durch den CSR-Prozess hat inzwischen bereits eine Sensibilisierung stattgefunden. Verschiedene Abläufe wurden neu überdacht. Bei künftigen Bestellungen und Einkäufen wird gezielt nach ökofairen Produkten gesucht.

Anteil öko-fairer Produkte

%
1.26

4.6. Papierverbrauch

Das Katalogpapier ist holzfrei, chlorfrei gebleicht und trägt das FSC Siegel. Es ist vollständig biologisch abbaubar und recyclebar. Der Katalog ist für mehrere Jahre gültig; die Preisliste wird jeweils tagesaktuell beigelegt. Der letzte Druck erfolgte im September 2007 über 5.000 Exemplare, wovon Ende 2009 noch ein Restbestand von 2.000 Stück bestand.

Der Katalog ist eher als Imagekatalog zu sehen. Sämtliche Kunden können sich über das Internet oder individuelle Angebote per email informieren, was von einem Großteil der Kunden genutzt wird. Zudem hat aytour im Jahre 2009 eine elektronische Dokumentenverwaltung eingeführt, die zu einer weiteren deutlichen Reduzierung des Papierverbrauchs zwischen 50% bis 70% führen sollte.

Papiergramm pro Reisende

Gramm
360

5. MitarbeiterInnen

Für bestimmte Aufgaben, die nicht der Anwesenheit in der Geschäftsstelle bedürfen, ist für einen Mitarbeiter ein Homeoffice eingerichtet. Damit kann u.a. auch der Pendelverkehr eingeschränkt werden. Allen Mitarbeitern werden ÖPNV-Monatskarten angeboten, wovon zwei Angestellte dies nutzen. Bei der Personalauswahl werden neben fachlicher Kompetenz auch persönliche und soziale Aspekte berücksichtigt. So wurde eine Mitarbeiterin mauritanischer Herkunft eingestellt und ein über 55-Jähriger aus der Arbeitslosigkeit heraus wieder in die Arbeitswelt eingegliedert.

Im Rahmen CSR Zertifizierung wurde festgestellt, dass die Maßnahmen und Kosten für die Qualifizierung der Mitarbeiter nicht getrennt und zudem die zahlreichen Non-Monetären Maßnahmen überhaupt nicht erfasst wurden.

Im Einzelnen sind hier aus dem Rückblick zu nennen:

1) Mitarbeiterschulung mit Flugreservierungsprogramm Sabre. Diverse mehrstündige Onlineschulungen im virtuellen Klassenzimmer von Sabre während der regulären, bezahlten Arbeitszeit. Die Schulung ist kostenfrei, jedoch die Summe der Arbeitsstunden beträgt geschätzt 30-50 Stunden über alle Mitarbeiter.

2) Schulung in der Veranstalter Software Tour 32. Onlineschulung und Erlernen der diversen neuen Features und Updates, die mind. im 2-Monatsrythmus von den Mitarbeitern gemacht werden.

3) Gemeinsame, zeitlich gestaffelte Fahrt zur Internationalen Tourismusmesse ITB. Teilnahme an Partnerabenden mit indischen und ceylonesischen Agenturen, Besuch von Workshops, Fachvorträgen etc. Diese Veranstaltungen sind überwiegend kostenfrei, aber es fallen Anreise und Übernachtungskosten von rund EUR 500,-- pro Mitarbeiter an. Zusätzlich stehen die Mitarbeiter in dieser Zeit (Hauptsaison) nicht im normalen Geschäftsbetrieb zur Verfügung.

Aytour hat sich vorgenommen, ab 2010 alle Qualifizierungsmaßnahmen zu erfassen über die verwendete Arbeitszeit monetär zu erfassen.

4) Produktschulung vor Ort in Sri Lanka und Indien. Jedem Mitarbeiter steht die Möglichkeit offen, selbst eine Ayurvedakur in einem Partnerhaus zu machen. Hiervon wurde bisher in jedem Jahr von 1 bis 2 Mitarbeitern Gebrauch gemacht. Aytour hat sich an diesen Kosten erheblich beteiligt. Der genaue Wert für 2008 ist auch hier nicht mehr ermittelbar.

5) Teilnahme an FAM-Trips oder eigene Bereisungen mit Check der Partnerhotels. Regelmäßig werden Mitarbeiter nach Sri Lanka und Indien geschickt. Entweder im Rahmen organisierter Reisen z.B. durch das Ceylonische Fremdenverkehrsamt oder in Eigenregie nach Vorgaben der Geschäftsführung. Genauer Wert für 2008 ist auch hier nicht mehr ermittelbar.

6) Kundenevents mit Fortbildungscharakter. Aytour lädt seine Stammkunden jährlich zu einer oder mehreren Fachveranstaltungen ein. Dies kann ein Vortrag eines Ayurvedaarztes über spezielle Themen sein oder auch eine Kinoveranstaltung mit Ayurvedafilmen (z.B. Ayurveda - the Art of Beeing) bzw. Indien-Filmen wie dem preisgekrönten Film "Schatten der Zeit" mit anschließender Indien-Diskussion.

MitarbeiterInnen im Unternehmen

	Männer	Frauen
Führungspositionen	1	
Freie Mitarbeitende	1	3
MA mit Ausbildung in Tourismusbranche oder mindestens 3-jährige Erfahrung	3	2
Ausbildungsstellen		
Zeitverträge		
PraktikantInnen		
MA im Ausland		
MA ohne Ausbildung bzw. Erfahrung in Tourismusbranche		
		5.0

Bewertung der Unternehmenskultur aus MitarbeiterInnensicht

%
80.0

6. Verantwortung für die Gesellschaft



Aytour unterstützt in Indien und speziell im Hauptzielgebiet Sri Lanka diverse Nach-Tsunami-Projekte wie Schulen, Ausbildungszentren, Waisenhäuser und Wohnungsprojekte. Dies geschieht immer in enger Zusammenarbeit mit den lokalen Leistungsträgern/Unterkünften. Es besteht mit nahezu jedem Haus eine Zusammenarbeit in einem individuellen Projekt. Eine exakte Bezifferung eines Betrages auf Euro-Basis ist aufgrund der unterschiedlichen monetären und ideellen Leistungen nur schwer möglich. Aytour wird versuchen, dies in 2010 genauer zu erfassen.

Anteil des Reisepreises der im Reiseland fließt

%
56.92

7. Produktverantwortung in der Dienstleistungskette



7.1 Angebotsgestaltung

Aytour bietet fast ausschließlich Ayurveda-Reisen an und arbeitet im Wesentlichen nur mit den zwei Zielgebieten Sri Lanka und Indien zusammen. Bei Reisen in Verbindung mit Ayurveda-Kuren ist der sensible Umgang mit der Umwelt besonders wichtig. Im Ayurveda als ganzheitliche Naturheilkunde legt man großen Wert auf biologischen Anbau und Frische bei den Pflanzen, Kräuter und Wurzeln, aus denen dann die Öle, Kräuterbäder, Medikamente, aber auch die Speisen für die Kur zubereitet werden. Kleine Unterkünfte in traditioneller Bauweise sind für Ayurveda-Kuren besser geeignet, als große Bettenburgen; Klimaanlage, Minibars und Fernseher sind während der Kur eher schädlich und in vielen unserer angebotenen Häuser schlicht nicht vorhanden.



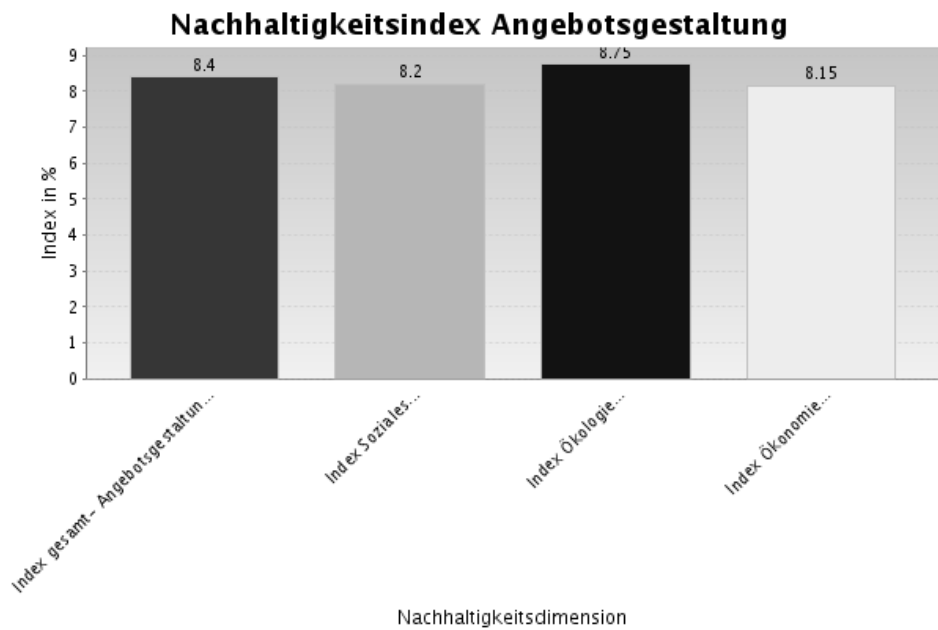
Während der Kur ist der Gast durch die täglichen Anwendungen räumlich eng an die Unterkunft gebunden. Außer kleinen Halbtagesausflügen in die nähere Umgebung und den Transfers vom und zum Flughafen fallen keine großen Fahrten an. Extreme Freizeitaktivitäten schließen sich für die Gäste, die vor allem Ruhe suchen, von der Sache her aus.



Ayurveda-Kuren sind sehr personalintensiv. Neben den für ein Hotel üblichen Mitarbeitern benötigt ein Ayurveda-Haus noch eine Anzahl an Therapeuten, Ärzten und oftmals eigene Apotheker, die die Medizin herstellen und verwalten. Diese Berufe werden von Einheimischen ausgeübt, die hierfür jahrelang studiert haben bzw.

ausgebildet wurden. Oftmals wird der Beruf des Ayurveda-Arztes oder des Therapeuten und damit auch das Wissen und die Erfahrung von Generation zu Generation weitergegeben.

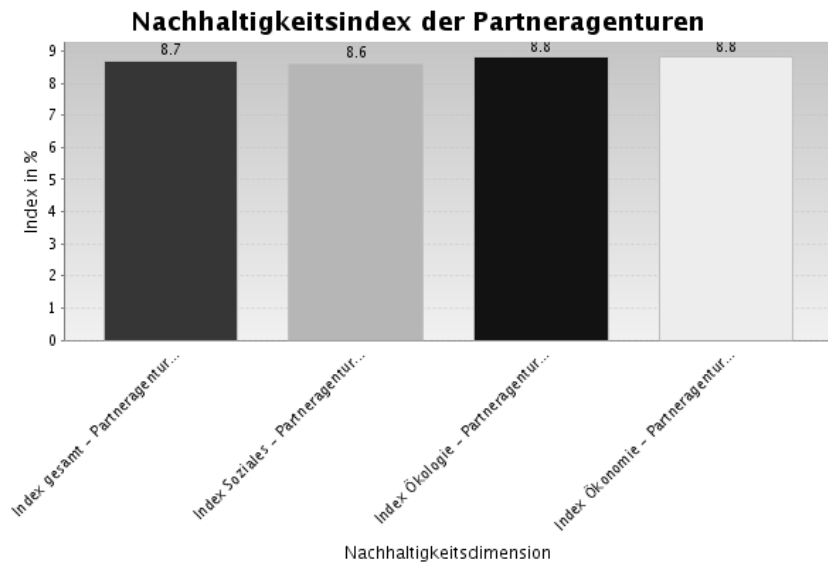
Im Rahmen der Ayurvedakuren besteht immer auch die Möglichkeit Sozialprojekte zu besichtigen, die in den jeweiligen Ayurvedahäuser in Kooperation mit aytour angeboten werden. Daraus hat sich des Öfteren eine gezielte und nachhaltige Unterstützung der Projekte (Waisenhäuser, Tsunami-Häuser-Projekte und Ausbildungsstätten) ergeben.



7.2 Leistungsträger

7.2.1 Partneragenturen

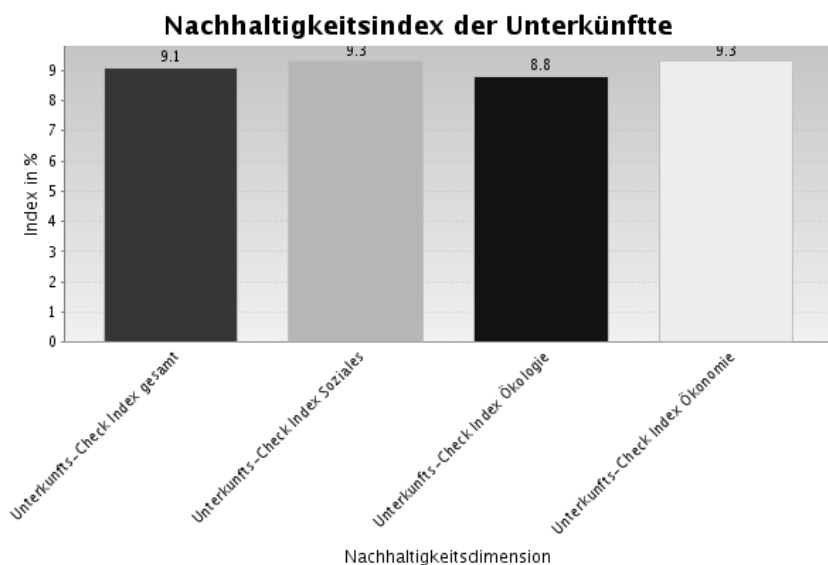
In beiden Zielgebieten Sri Lanka und Indien haben wir kleine, inhabergeführte Incoming-Agenturen als Partner. Die Inhaber der Agenturen kennen wir jeweils seit weit über 10 Jahren und beide Agenturen haben sich selbst einer ökologischen und sozialverträglichen Unternehmensausrichtung verpflichtet. In Sri Lanka als größtem Zielgebiet arbeiten wir mit Dream Vacation zusammen, deren Inhaber Malik Jaleel der Firma bereits frühzeitig ein "ecofriendly" Leitbild gegeben hat. Dies war für eine Agentur in einem Dritte-Welt-Land sehr weitsichtig.



7.2.2 Unterkunft

Als Spezialanbieter von Ayurvedakuren hat aytour Häuser mit 4 bis maximal ca. 50 Zimmer im Angebot. Der Großteil der Ayurvedahäuser ist inhabergeführt und einige wenige gehören kleinen, lokalen Hotelunternehmen. Aufgrund von Exklusivverträgen, hohen Kontingentsabnahmen und der Markführerschaft bei Ayurvedakuren können wir uns die Partner frei auswählen und diese zur Einhaltung der ökologischen und sozialen Qualitätsstandards verpflichten. Ayurvedakuren basieren, neben den Anwendungen, zu einem großen Teil auf einer individuellen und frisch zubereiteten Ernährung. Allein deshalb sind die Kriterien regionale, ökologische und verpackungsarme Nahrungsmittel in allen Ayurveda-Häusern in hohem Maße erfüllt.

Untersucht wurden die 11 umsatzstärksten Ayurveda-Häuser, die zusammen etwas über 75 % des Gesamtumsatzes ausmachen. Sie befinden sich allesamt in Sri Lanka bzw. Indien. Insgesamt buchten wir im Jahr 2008 bei 36 Unterkünften unsere Kunden ein, wobei es bei vielen Häusern oftmals nur einzelne Buchungen waren.



7.2.3 Reiseleitung

Ayurvedakurreisende buchen bei aytour zum großen Teil nur Flug, Transfer und Ayurvedakur und sind dafür in einem Ayurvedakurhaus untergebracht. Da sinnvolle Ayurvedakuren nur für 2-4 Wochen angeboten werden und ein Großteil der Buchenden nicht viel länger Zeit hat, sind Rundreisen nur bedingt möglich. Eine Reiseleitung im klassischen Sinne hat aytour nicht, weshalb auch kein "Reiseleiter-Check" durchgeführt wurde. Es wird aber eine 24-Stunden Notrufnummer in Deutschland angeboten und die beiden Partneragenturen unterstützen die Kunden bei Fragen, die durch die Hauptansprechpartner wie Ärzte und Manager der Ayurvedahotels nicht gelöst werden können.

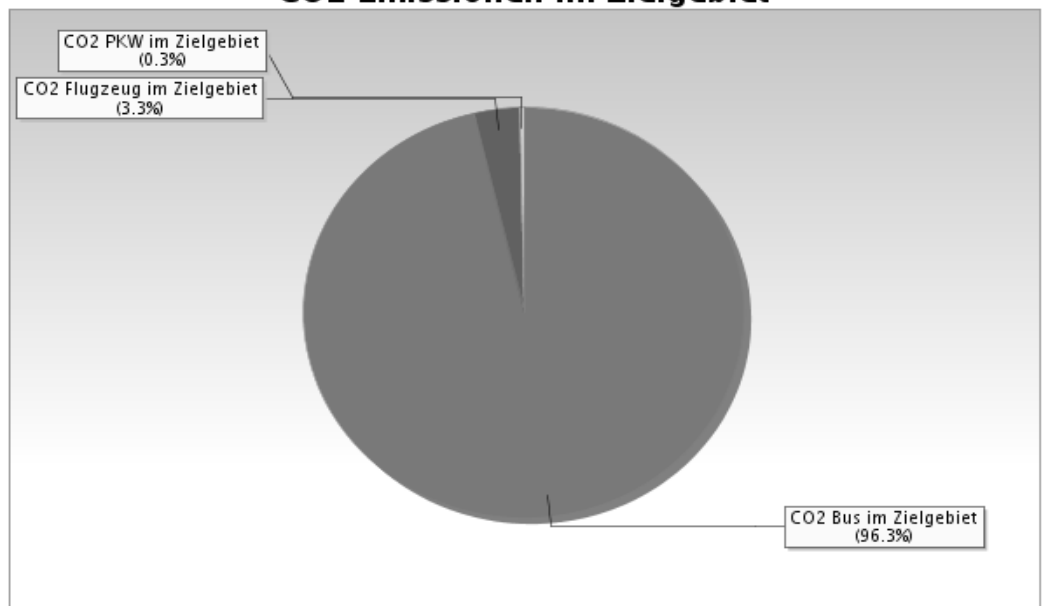
7.2.4. Transport

Den größten Anteil des CO₂-Ausstoßes verursachen die Flüge in die Zielgebiete Sri Lanka und Indien. Hierbei setzt aytour zum großen Teil auf renommierte Fluggesellschaften mit junger, kerosinsparender Flotte. Zudem wird die Anreise zum Abflugflughafen - Schwerpunkt Frankfurt - per Bahn (Rail&Fly) gefördert.

Im Hauptgeschäft Sri Lanka und Indien werden nahezu alle Transfers mit Kleinbussen durchgeführt. Die Auslastungsoptimierung mit präferierten Kernanreisetagen hat zu einer deutlichen Reduzierung der Transferfahrten geführt, da nun mehrere Kunden die selbe Anreise zum Hotel nutzen können.

Aytour hat auf jedem Anmeldeformular den klaren Hinweis auf atmosfair und die Höhe des zu zahlenden Kompensationsbetrages. Die Kunden melden sich hierfür zum großen Teil direkt auf den Seiten von atmosfair an. Nur für Kunden ohne Internetzugang übernimmt aytour diesen Dienst.

CO₂ Emissionen im Zielgebiet



Flug-KM gesamt

	Gesamt	Durchschnittlich pro Reisendem
Flugkilometer	26439252,0	15737,7

CO2-Emissionen/Gast/Tag

Gramm
331937,4

Unser Nachhaltigkeitsbericht ist entsprechend den Berichtsstandards von TourCert erstellt und von einem unabhängigen Gutachter überprüft: www.tourcert.org

IMPRESSUM

aytour, Uwe E. Endres
 Prinzenweg 6a
 D-82319 Starnberg
 Telefon +49 (0) 8151/99 87 99-0
 Fax +49 (0) 8151/99 87 99-99
 E-Mail: info@aytour.de
 Internet: www.aytour.de

INHABER / GESCHÄFTSFÜHRUNG: Uwe Endres

CSR-BEAUFTRAGTE: Simone Endres

KERNINDIKATOREN

(10% = niedrigster Wert / 100% = höchster Wert)

CO2 Emissionen pro Gast/Tag (Gramm)	331.937.4
Unternehmensökologie: CO2 Emissionen pro MA (in Tonnen)	12,47
Anteil des Reisepreises, der ins Reiseland fließt (%)	56,92
Qualität der Kundeninformation (%)	71
Zufriedenheitsindex Kunden (%)	66,43
Unternehmenskultur: Wohlbefinden der Mitarbeitenden (%)	80,0
Nachhaltigkeitsindex Unterkünfte:	91
Nachhaltigkeitsindex Partneragenturen:	87

ANHANG: VERBESSERUNGSPROGRAMM

Ziele		Maßnahmen wie?	Verantwortlich Wer?	Termin Wann?
1	Lückenlose Erfassung der Rücklaufquote	Ergänzung des Reservierungssystems TOUR um das Feld „Rückmeldung erfolgt“	Melanie Blätz	07/2010
2	Qualifizierung des Online-Fragebogens	Ergänzung um Frage nach atmosfair: Ja/nein; wenn ja, dann 50% oder 100%; wenn nein, dann nicht gewusst, nicht gewollt	Melanie Blätz	05/2010
3	Gezielte Überprüfung der Unterkünfte auf Nachhaltigkeit	Anhand der Unterkunft-Checkliste die Hotels direkt vor Ort überprüfen	Uwe Endres	12/2010
4	Mitarbeiterzufriedenheit auf hohem Niveau halten	Alle 2 Monate von allen Mitarbeitern Wünsche/Verbesserungen per email einholen	Simone Endres	04/2010
5	Aufenthaltsdauer pro Reise erhöhen	die Hotels aktiv auf Langzeitkuren während den Sommermonaten ansprechen	Uwe Endres	04/2010
6	Verbesserte Kundeninformation im Katalog hinsichtlich CO2-Ausstoß pro Reise und Kompensation durch atmosfair	Aufnahme der Thematik CO2-Ausstoß und Kompensierung im neuen Katalog	Simone Endres	07/2011
7	Verbesserung der Umweltauswirkungen der Geschäftsstelle	7.1. Abstimmung mit dem Eigentümer für den Wechsel zum Öko-Stromanbieter Lichtblick	Uwe Endres	07/2010
		7.2. Anschaffungen im Büro mit verstärkter Ausrichtung auf ökofairer Beschaffung	Uwe Endres	12/2010
8	Anteil 100% Altpapier vom gesamten Papierverbrauch erhöhe	8.1 Bei den Papierbestellungen auf 100% Altpapier achten	Simone Endres	04/2010
		8.2 Bei Druck des nächsten Katalogs auch Angebote von 100% Altpapier einholen	Simone Endres	07/2011